

رویکرد IT در مدیریت منابع انسانی

گزارشی از همایش مدیریت منابع انسانی الکترونیکی

اشاره:

مدیریت منابع انسانی، از شاخه های پر اهمیت علم مدیریت است. چراکه نیروی انسانی به عنوان مهم ترین ثروت سازمان ها و نهادها اهمیتی ویژه در تصمیم گیری ها و استراتژی ها دارد. طبعاً مدیریت صحیح آن، موفقیت یک ارگان را در پی خواهد داشت. بنابراین مدیر منابع انسانی با اتخاذ تصمیم هایی به موقع و دوراندیشی خوب می تواند وزنه مؤثری برای تعالی سازمانی باشد. بررسی پرونده های بهداشتی، پزشکی، پرسنلی، آموزشی، و پژوهشی در یک سازمان بسیار پراهمیت است. مدیریت منابع انسانی با کنترل این پرونده ها و به کارگیری صحیح افراد در پست های سازمانی و در نهایت تعریف دقیق جایگاه های شغلی، موفقیت سازمان را تضمین می دهد. اگر این فایل ها، روز به روز کنترل شده و برنامه ریزی جامعی بر آن صورت گیرد، ارزیابی عملکرد به خوبی انجام می شود. در این میان علم فن آوری اطلاعات (IT) کمک مؤثری برای مدیریت منابع انسانی است. با طراحی و ساخت نرم افزارهایی، هم بانک اطلاعاتی جهت ثبت و ذخیره داده های پرسنل تعریف می شود و هم ارزیابی عملکرد پرونده ها به آسانی و در مدت زمان کوتاهی انجام می گیرد.

در نخستین همایش مدیریت منابع انسانی الکترونیکی که بامداد سه شنبه ۵ آذرماه در تالار همایشی های موسسه مطالعات بهره وری و منابع انسانی برگزار شد، رویکرد IT در این شاخه مدیریتی مورد بررسی قرار گرفت. گروه نرم افزاری همکاران سیستم در این برنامه به معرفی نرم افزار ساخته شده خود پرداخت و دکتر بهزاد ابوالعالی، هم افزایی مدیران منابع انسانی را مورد بررسی قرار داد.

علم افزایی مدیران منابع انسانی و فن آوری اطلاعات

در ابتدای همایش، دکتر بهزاد ابوالعالی، عضو هیأت عملی دانشگاه و مدرس مؤسسه مطالعات بهره وری و منابع انسانی به این بررسی هم افزایی مدیران منابع انسانی پرداخت.

وی با تأکید بر فن آوری اطلاعات در موفقیت سازمان ها، اظهار داشت، یکی از قابلیت های مهم مدیر منابع انسانی، تسلط به IT است. از سوی دیگر اعتبار شخصی داشته و نسبت به دانش سازمانی شناخت داشته باشد. در واقع مدیر منابع انسانی باید از اطلاعات گردآوری شده، برنامه ریزی جامع کند. بداند که سازمان تحت نفوذش چگونه حرکت کند و به کدام مقصد برسد. این همان اطلاعات HR است که امروزه در دنیا اهمیت ویژه دارد.

وی با بیان این مطلب که دسترسی کارکنان به اطلاعات شفاف از وظایف IT است، خاطر نشان ساخت: بروز بسیاری از سوء تفاهات و اختلافات در سازمان ها به خاطر شفاف نبودن اطلاعات و داده است. چراکه کارکنان با تخیلات و تعبیرهای خود به قضایا نگاه کرده و تصورات واهی پیدا می کنند. یکی از مدیران شرکت های زنجیره ای Fast Food می گفت که بهره وری در یکی از شعبات کاهش یافته بود. وی تصمیم گرفت به آن شعبه رفته و اطلاعات دقیقی را به پرسنل دهد. وقتی که با آن ها مواجه شد، متوجه تصورات واهی آن ها شد. آن ها قیمت تمام شده همبرگر را پایین تر از مقدار واقعی و سود حاصله از فروش را بیشتر می دانستند. با اطلاع یافتن از واقعیت به خود آمده و میزان بهره وری را افزایش دادند.

دکتر ابوالعالی ضمن اشاره به اهمیت آموزش و پرورش مدیران، اظهار داشت: یکی از شرکت های

اینترنتی اقدام به برگزاری دوره های آموزشی Online کرده است. به طوری که ۴۰۰۰ نفر در ۶۰۰ دوره این مجموعه شرکت و موفق در دریافت گواهینامه شده اند. در این میان باید به میزان آمادگی یادگیری افراد توجه داشت. برخی ها سریعتر یاد گرفته و زودتر آموزش می بینند و بعضی دیگر ظرفیت کمتری دارند. باید دقیقاً افراد را بر اساس جایگاه هایشان آموزش داد. شما می توانید به سایت مربوطه مراجعه و از اطلاعات موجود استفاده کنید. این همان اطلاع رسانی شفاف است.

وی افزود: باید کارکنان را تشویق به یادگیری کرد. باید آن ها اعلام نیاز کرده و از مدیران خود بخواهند که آموزش ببینند. این میسر نمی شود مگر آن که خود افراد ظرفیت هایشان را شناخته و دوره های مورد نیاز را به مدیران پیشنهاد دهند. باید پذیرفت که ظرفیت کارکنان یکسان نیست. چه ظرفیت یادگیری و چه پرورش. پس از آن نوبت به شناخت فرصت های بهره گیری از آن می رسد. افراد باید از فرصت های استحقاقی اعلامی از سوی شرکت یا سازمان بهره جسته و در دوره های آموزشی کوتاه مدت و بلند مدت شرکت کنند. این فرصت ها باید توسط مدیر منابع انسانی شناخته و منجر به برگزاری دوره های آموزشی شود.

مشاور گروه همکاران سیستم با تأکید بر این نکته که مدیریت سازمان های امروزی بدون IT امکان پذیر نیست، تصریح کرد: در یکی از سازمان های اروپایی، ۲۲ هزار کامپیوتر نصب و از طریق شبکه های رایانه ای، اطلاعات و داده ها منتقل می شود. این اقدام منجر به کاهش پراکندگی داده ها و افزایش بهره وری کارکنان شده است. جالب است که بنادید هر کارشناس منابع انسانی در این سیستم به ۱۱۰ نفر سرویس می دهد و این یعنی ۵۰ درصد افزایش در

گفتمان و تصمیم گیری های اساسی ندارند. مدرس مؤسسه مطالعات بهره وری و منابع انسانی با بیان این مطلب که بایگانی اطلاعات و دانش ها و دسترسی آسان به آن در سیستم IT مقدور است، خاطر نشان ساخت: یکی از ویژگی های مهم IT، مدیریت دانش و استراتژیک در سازمان ها است. بدین صورت از میزان اطلاعات، آگاهی و داده ها با خبر شده و می دانیم که کارکنان و پرسنل به چه اندازه از دانش سازمانی بهره مند هستند. از طرفی دیگر بانک های اطلاعاتی تعریف و جایگاه دانش ها و اطلاعات مشخص می شود. اگر دانش ها و داده ها در دسترس باشد، می توانیم در مواقع ضروری بهره جوییم. می دانیم که افراد توانمند در کدام بخش از سازمان قرار داشته و به چه اندازه آگاهی دارند.

وی به سیستم خود کارگرنی مدیریت منابع انسانی در قالب IT اشاره و تصریح کرد: گزینش افراد در نهایت استفاده، یکی از فرآیندهای زمان برو پر دردسر سازمان است. IT به ما کمک می کند تا افراد را از طریق E-learning آموزش داده و نیازهای بخش ها را به آسانی شناسایی کنیم. IT به ما کمک می کند تا افراد با پتانسیل را براساس همان نیازها گزینش کرده و با انجام تست هایی، استفاده شوند و در نهایت IT وزنه مؤثری برای تست های شغلی و استخدامی است. همچنین IT به پیاده سازی فرآیندها و ارزیابی عملکرد کمک شایانی می کند. ما این طرح آزمایشی را در ایران خودرو به اجرا درآورده و جواب گرفتیم.

دکتر ابوالعالی در خصوص بانک اطلاعاتی مدیران منابع انسانی نیز اظهار داشت: در این بانک، ۴۰۰۰ نفر از مدیران ثبت نام کرده و اطلاعات تخصصی خود را وارد کرده اند. این اطلاعات سوابق تحصیلی، شغلی، اداری، و پژوهشی افراد نامبرده است. از

طرفی دیگر، نحوه دسترسی آسان به آن منجر به این شد که سازمان و شرکت‌ها، آسوده‌تر از افراد مورد نظر خود را گزینش کنند. تاکنون ۷۰۰ نفر از مدیران آماده به کار هستند. این بدان معنی نیست که آن‌ها بی‌کار بوده و کار ندارند. بلکه علاقمند به تغییر شغل هستند. بدین ترتیب سیستم IT با راه اندازی این بانک اطلاعاتی حلقه ای واسط خواهد بود بین کارفرمایان و کارجویان همچون بنگاه های کاربایی. وی بر اعطاء گواهینامه های مدیریت منابع انسانی تأکید و اضافه کرد: همان طور که مهندسين و پزشکان نیز دارند، باید مدیران ما گواهینامه های معتبر (Certificate) اخذ کنند. این گواهینامه‌ها عبارتند از: GPHR, SPHR, PHR که این آخرین، جدیدترین گواهینامه جهانی است. بر طبق برنامه ریزی انجام شده افراد متقاضی در آزمون شرکت جست و در صورت قبولی موفق به اخذ Certificate می شوند. این گواهینامه های معتبر ۳ سال اعتبار داشته و فرد دارنده آن به عنوان یک مدیر حرفه ای شناخته می شود. یکی از اهداف عمده این آزمون‌ها، امتحان کردن افراد در زمینه HR و فن آوری اطلاعات است.

وی در پایان سخنانش افزود: مدیران در این آزمون‌ها از طبقه بندی مشاغل و قانون کار، اطلاع می یابند. همچنین با فن آوری اطلاعات (IT) و سیستم‌های HR نیز آشنا می شوند. به عبارتی دیگر، مدیر منابع انسانی می داند که چگونه از IT در مدیریت سازمان خود بهره جوید. در یک کلام، IT روز به روز در دنیای HR (مدیریت حرفه ای منابع انسانی) وارد و لحظه به لحظه توسعه و گسترش می یابد. خوشبختانه رویکرد سازمان های ایرانی همچون سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران و شرکت صنعتی ایران خودرو به مقوله IT رویکرد خوب و قابل قبولی است. این امید می رود که تعداد نرم افزارهای ارائه شده در این حوزه افزایش یافته و شرکت های خصوصی نیز از آن استقبال کنند.

تأثیر IT در موفقیت سازمان ها

در بخش دیگری از همایش، مهندس همایون فر، مدیرعامل مؤسسه مطالعات و بهره وری منابع انسانی ایراد سخنرانی کرد. وی با تأکید بر معرفی نظام های نوین مدیریتی به سازمان های ایرانی، اظهار داشت: طی سال های اخیر، فعالیت های IT و مدیریت دانش و تکنولوژی را به شرکت ها و نهادهای داخلی معرفی کرده ایم. خوشبختانه اقدامات مفیدی با همکاری شرکت همکاران سیستم در حوزه مدیریت منابع انسانی شده است. از جمله این فعالیت ها، تولید نرم افزارهای مدیریتی و اطلاع رسانی است. این امید می رود که در سال های آتی،

این فعالیت ها گسترش یابد. مهندس اخوان، مدیر آموزشی مؤسسه مطالعات و بهره وری منابع انسانی در ادامه همایش به معرفی برنامه های آموزشی پرداخت.

وی افزود: ۴ گروه دوره های آموزش، کنفرانس هر همایش ها، دوره های بین‌المللی و اطلاع رسانی در بخش آموزش تعریف شده است. در گروه اول، دوره‌های کوتاه مدت، میان مدت و بلند مدت را برگزار می کنیم. دوره های کوتاه مدت بیشتر

به کمک ما می آید. یکی از مهم ترین مشکلات سازمان های بزرگ، عدم جمع آوری مطلوب اطلاعات کارکنان است. به طور مثال پرونده های پرسنلی و فرم های اطلاعاتی پراکنده بوده و فرآیند جمع آوری آن، زمان بر است. یا هنگام تخصیص مشاغل به افراد و بهره گیری از سوابق شغلی و تحصیلی، با فرآیندی پیچیده مواجه می شویم. همچنین در صدور احکام کارگزینی و استخدام و یا ارتقاء شغل، مشکلات عدیده ای بروز می یابد.

دکتر ابوالعلایی:

یکی از ویژگی های مهم IT، مدیریت دانش و استراتژیک در سازمان ها ست. بدین صورت از میزان اطلاعات، آگاهی و داده ها با خبر شده و می دانیم که کارکنان و پرسنل به چه اندازه از دانش سازمانی بهره مند هستند. از طرفی دیگر بانک های اطلاعاتی تعریف و جایگاه دانش ها و اطلاعات مشخص می شود.

وی افزود: در هنگام پرداخت وجوه و حسابداری پرسنل، همواره اشتباهاتی رخ می دهد. همچنین نیاز سنجی های آموزشی و بررسی پرونده های بهداشتی و درمانی و خدمات رفاهی کارکنان، مشکل اساسی دیگر است. با توجه به این مسائل، نرم افزار منابع انسانی کمک شایانی به جمع آوری اطلاعات و تشکیل بانک اطلاعاتی می کند. این نرم‌افزارها، داده‌های پرسنل را ثبت و در هنگام مقتضی ارائه می‌دهد. مدیران به آسانی و به سادگی، این اطلاعات را بازیابی و استفاده می کنند.

فولادی در مورد مراحل ساخت نرم افزار منابع انسانی گفت: پس از بررسی مشکلات موجود سازمان ها و شرکت ها، محیطی را برای ثبت اطلاعات طراحی کردیم. سپس فرآیند را از مرحله جذب و استخدام تا مدیریت عملکرد و آموزش و توسعه تعریف کردیم. در واقع اطلاعات سازمان ها را از لحظه ورود کارکنان تا هنگام خروج آن ها به ثبت رسانده ایم. به طور مثال در فرآیند جذب، نظرهایی را برای درخواست کار، متقاضیان، درخواست واحدها، گردش فرآیند ساخته ایم. در فرآیند بعدی که به کارگزاری نام دارد، بخش هایی به اطلاعات کارکنان و صدور حکم کارگزینی اختصاص دارد. همچنین در فرآیند آموزش، پرونده های آموزشی کارکنان و دوره های طی شده توسط آنان دقیقاً بررسی می شود.

وی به سادگی محاسبات و حسابداری در نرم افزار فوق اشاره و اضافه کرد: بازرسی کارگاه ها و خدمات رفاهی و درمانی به آسانی در این برنامه انجام

می‌گیرد. همچنین مدیریت تردد و ورود و خروج افراد به داخل سازمان ها و شرکت ها ارزیابی می شود. در واقع تمام اطلاعات در نرم افزار منابع انسانی حول کارکنان در گردش است. یکپارچگی و تمرکز داده‌ها، مهم ترین ویژگی آن محسوب می شود. همان طور که می دانید فرآیندهای صدور احکام کارگزینی و محاسبه حقوق و پاداش افراد، زمان بر و معمولاً طولانی است. ما در تلاش بودیم تا این فرآیندها را یکپارچه و کوتاه کنیم که در این راستا، پایگاه داده (Database) را تعریف کردیم.

فولادی در پایان سخنانش بر جمع آوری اطلاعات و داده های کارکنان تأکید و تصریح کرد: پایگاه داده ای را برای هر بخش تعریف کرده ایم تا مدیران به اطلاعات فوق دسترسی یابند. در واقع، فرآیندهای جذب، بازنشستگی، استخدام، اخراج و حتی عدم جذب به خوبی و در سطوح مختلف تعریف شده است. همچنین این نرم افزار قابلیت چاپ گزارش و بررسی موضوعی را نیز دارد. در تلاش هستیم تا قابلیت های دیگری را به آن اضافه کرده تا خود سرویس (self service) شود. به عبارتی هر مدیر بر اساس نیازهای سازمان خود، محیطی را تعریف کند.

توسعه نرم افزارهای منابع انسانی

در پایان همایش مدیریت منابع انسانی الکترونیکی، مهندس انصاریان، قائم مقام شرکت همکاران سیستم سخنانی ایراد کرد. وی با بیان این مطلب که خدمات پس از فروش نرم افزارها درحال گسترش است، اظهار داشت: چند سال پیش از سیستم عامل Dos به windows رفته و امروزه بر روی محیط web کار می کنیم. طبعاً این توسعه و پیشرفت بر روی افزایش هزینه های خدمات پس از فروش تأثیر داشته است. این هزینه ها منجر به افزایش قیمت خدمات شده که امیدواریم با رفع مشکلات و چالش ها، کاهش یابد. به هر حال IT از جمله حوزه‌هایی است که مدام درحال تغییر و تحول بوده و پیشرفت را سرلوحه امور خود دارد. ما نیز از این قاعده مستثنی نیستیم. انصاریان در مورد خدمات از راه دور شرکت نیز گفت: حدود ۸۰ درصد از مشتریان ما، از این روش استفاده می کنند. روشی که در کاهش هزینه ها و خدمات پس از فروش تأثیر گذار است. همچنین در تلاش هستیم تا گزارش های شفاف و ارزیابی عملکرد های دقیق را به مدیران ارائه دهیم تا پشتیبانی نرم افزارها به خوبی صورت گیرد. در پایان این امید می رود که نرم افزار منابع انسانی در سازمان ها و شرکت ها گسترش و توسعه یافته و روز به روز سرویس دهی و خدمات پس از فروش آن بهبود یابد.

